

CÓMO ADMINISTRAR EL DINERO DE OTRAS PERSONAS

Ayuda para agentes bajo un
poder legal



Oficina para la Protección
Financiera del Consumidor

Acercas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor, o CFPB (por sus siglas en inglés), se enfoca en conseguir que los mercados de productos y servicios financieros de consumo funcionen para las familias, ya sea que estén solicitando una hipoteca, eligiendo entre tarjetas de crédito o utilizando cualquier número de otros productos financieros de consumo. Motivamos a los consumidores a tomar más control sobre sus vidas financieras.

La Oficina para la Protección Financiera de las Personas Mayores del CFPB es la única oficina en el gobierno federal específicamente dedicada al bienestar financiero de las personas de 62 años o más. Junto con otros organismos, la oficina trabaja para apoyar la toma de decisiones financieras acertadas y para evitar la explotación financiera de las personas mayores. Para ayudar a las personas (incluidos los miembros de la familia) con autoridad legal para administrar el dinero de una persona mayor, la oficina contrató y trabajó en estrecha colaboración con la Comisión sobre la Ley y el Envejecimiento de la Asociación de Abogados de los Estados Unidos (American Bar Association) para preparar esta guía. Aun cuando la guía fue desarrollada por la Asociación de Abogados de los Estados Unidos, no tiene la intención de proporcionar asesoramiento legal o servir de sustituto de su propio asesor legal. Si tiene preguntas o inquietudes, le recomendamos que busque la guía del profesional legal adecuado.

Qué incluye

- Acerca de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor..... 3**
- ¿Por qué leer esta guía? 7**
 - ¿Qué es un fiduciario? 8
 - Preguntas y respuestas sobre el poder legal 8
- Cuatro deberes básicos de un fiduciario 11**
 - Deber 1 | Actuar sólo en el mejor interés de Martina 11**
 - Deber 2 | Administrar cuidadosamente el dinero y las propiedades de Martina 12**
 - Deber 3 | Mantener de manera separada el dinero y los bienes de Martina 15**
 - Deber 4 | Mantener buenos registros 15**
- Otras cosas que debe saber 17**
 - ¿Qué pasa si hay otros fiduciarios?..... 17
 - Beneficios gubernamentales requieren fiduciarios especiales 18
 - ¿Cómo puede evitar problemas con la familia o los amigos? 18
 - ¿Qué debe saber acerca de trabajar con profesionales? 18
- Cuidado con la explotación financiera 20**
 - Busque estas señales comunes de explotación financiera 20
- Tenga cuidado con las estafas a los consumidores 22**
 - ¿Cómo puede proteger a Martina de las estafas? 22
- A dónde acudir en busca de ayuda 26**
 - Agencias locales y estatales 26
 - Agencias federales 27
 - Para obtener ayuda legal 27
 - Para obtener ayuda de un contador 28

¿Por qué leer esta guía?

Como muchas personas, puede que usted nunca haya sido un agente bajo un poder legal, en inglés conocido como un *agent under a power of attorney*. Es por eso que hemos creado *Cómo administrar el dinero de otras personas: Ayuda para agentes bajo un poder legal*. Esta guía le ayudará a entender lo que puede y no puede hacer en su papel como **agente**. En este papel, usted es un **fiduciario**, o *fiduciary* en inglés. En esta guía, un fiduciario es alguien nombrado para administrar el dinero o las propiedades de otra persona. Usted encontrará breves consejos que le ayudarán a evitar problemas y recursos para encontrar más información.

Esta guía es para familiares y amigos que actúan como agente, no para profesionales. La guía no le da asesoramiento legal. Las leyes estatales varían, por lo que puede que tenga deberes adicionales. Si tiene preguntas acerca de sus deberes, hable con un abogado.

Si quiere saber acerca de cómo hacer un poder legal, esta guía no está diseñada para usted. Hable con un abogado o lea otras guías sobre poderes legales de la asociación de abogados de su estado o de otras organizaciones.

Comencemos con una situación acerca de cómo podría convertirse en un agente bajo un poder legal.

Un familiar o amigo suyo se preocupa de que algún día se enferme y no pueda pagar sus cuentas o tomar otras decisiones sobre sus ahorros y su vivienda. En esta guía, vamos a llamarla Martina. Martina firmó un documento legal llamado un **poder legal**. En él, ella lo nombra a usted como su agente y le da el poder para tomar decisiones sobre su dinero y sus propiedades.

La ley le da a usted una gran responsabilidad como agente de Martina bajo un poder legal.

Ahora usted es un **fiduciario** con **deberes fiduciarios**.

¿Qué es un fiduciario?

Dado que usted ha sido nombrado para administrar el dinero o los bienes de otra persona, usted es un **fiduciario**. La ley exige que usted administre el dinero y las propiedades de Martina para el beneficio de ella y no para el suyo. No importa si usted administra mucho dinero o sólo una pequeña cantidad. No importa si usted es familiar o no.

La función de un fiduciario conlleva responsabilidades legales. Cuando usted actúa como fiduciario de Martina, tiene cuatro deberes básicos que debe tener en mente:

1. Actuar sólo en el mejor interés de Martina.
2. Administrar con cuidado el dinero y los bienes de Martina.
3. Mantener el dinero y los bienes de Martina separados de los suyos.
4. Llevar buenos registros.

Como fiduciario, debe ser digno de confianza, honesto y actuar de buena fe. Si usted no cumple con estas normas, podría ser retirado como fiduciario, demandado o tener que devolver el dinero. Incluso es posible que la policía o el sheriff lo investiguen y podría ir a la cárcel. **Es por eso que siempre es importante recordar lo siguiente: ¡No es su dinero!**

Preguntas y respuestas sobre el poder legal

¿Qué es un poder legal?

Un **poder legal** (power of attorney) es un documento legal. Martina hizo un poder legal para darle a usted autoridad legal para tomar decisiones sobre el dinero o los bienes de ella con el fin de que usted pueda tomar decisiones por ella si ella se enferma o lesiona. En algunos estados, el tipo de documento que Martina hizo se llama **poder legal duradero** (durable power of attorney).



Existen diferentes tipos de fiduciarios

En su función como agente, puede actuar como o interactuar con otros tipos de fiduciarios.

Estos incluyen:

Fideicomisarios bajo un fideicomiso en vida revocable—conocidos en inglés como *trustees under a revocable living trust*. Alguien los nombra para que administren dinero y propiedades.

Representantes de beneficiarios o fiduciarios del VA, para los veteranos—una agencia gubernamental los nombra para que administren el dinero del gobierno que se le paga a alguien.

Guardianes o tutores de propiedad—conocidos en inglés como *guardians of property* o *conservators*. Un tribunal los nombra para que administren el dinero y los bienes de alguien que necesita ayuda.

Otras guías que explican los deberes de estos fiduciarios se encuentran en: www.consumerfinance.gov/managing-someone-elses-money.

Bajo un poder legal, Martina se llama la **poderdante o principal**.

A usted se le llama **agente**. Otro nombre para un agente es **abogado de hecho** (attorney-in-fact).

Martina también podría hacer un **poder legal para la atención médica** si nombra a alguien que tome decisiones sobre su salud. (En esta guía no hablamos de un poder legal de salud, pero si desea más información al respecto, [visite www.ambar.org/healthdecisions](http://www.ambar.org/healthdecisions) [sitio en inglés]).

¿Puede Martina seguir administrando su dinero y bienes después de firmar un poder legal?

Sí, siempre y cuando todavía pueda tomar decisiones.

¿Puede cambiarse o revocarse un poder legal?

Martina puede retirar (o *revocar*) su autorización para actuar como su agente en cualquier momento si ella quiere y todavía puede tomar decisiones. Si ella le quita su autoridad como su agente, usted debe dejar de tomar decisiones por ella. Martina debe informarle a cualquier persona o empresa con los que usted estaba haciendo negocios sobre su decisión de retirarle su autorización.

¿Qué pasa si usted piensa que el cambio fue el resultado de fraude o abuso?

Si usted piensa que Martina no entiende la decisión que tomó al retirar su autoridad, y que está siendo abusada o explotada por alguien más, hable con un familiar de confianza, un abogado o un funcionario de los servicios de protección para adultos (Adult Protective Services), la policía o el sheriff.

¿Cuándo terminan sus responsabilidades?

Si Martina revoca su autorización, sus responsabilidades terminan. Además, su autoridad termina cuando ella fallezca. Avise rápidamente a su banco u otros negocios con los que usted interactuó como su agente. Aun si usted puede pagar fácilmente algunas de sus facturas pendientes, usted ya no tendrá la



No espere que los demás sepan lo que un agente es o hace.

Puede que no entiendan que usted ha sido nombrado como agente. Ellos pueden pensar que usted tiene más autoridad o menos autoridad de la que realmente tiene. Puede que tenga que educarlos. Usted podría mostrarles esta guía.

autoridad para hacerlo. Si usted está casado con Martina, su autoridad para actuar como su agente puede terminar si se divorcia o se separa legalmente. Si un tribunal nombra a un guardián de propiedades para que actúe por ella, su autoridad como agente puede terminar. El documento del poder legal o las leyes estatales rigen estas situaciones.

¿Qué pasa si usted ya no puede servir como agente?

Si usted no puede actuar como agente de Martina y ella no puede nombrar a otra persona para que actúe por ella, infórmele a un familiar de confianza o una agencia del gobierno, tal como los servicios de protección para adultos. Si no puede actuar como su fiduciario, ella necesitará a alguien que le ayude.

Cuatro deberes básicos de un fiduciario

Deber 1 | Actuar sólo en el mejor interés de Martina

Debido a que está manejando el dinero y los bienes de Martina, su deber es tomar las mejores decisiones para ella. Esto significa que debe ignorar sus propios intereses y necesidades, o los intereses y las necesidades de otras personas.

Para actuar en el mejor interés de Martina, siga estas pautas:

- **Lea el poder legal y haga lo que dice.** Su autoridad se limita estrictamente a lo que el documento y la ley del estado permiten. Siga las instrucciones de Martina en el documento, aunque tenga las mejores intenciones de hacer otra cosa.
- **Entienda cuándo el poder legal se hace efectivo.** Puede que sea de inmediato o solamente cuando Martina ya no pueda tomar sus propias decisiones. Compruebe si el documento dice cómo sabrá usted cuando Martina ya no puede tomar sus propias decisiones.
- **Haga lo posible para que Martina participe en las decisiones.** Muchas cosas pueden afectar sus decisiones sobre el dinero y los bienes de Martina. Por ejemplo, usted podría sentir la presión de los demás. Las habilidades de Martina para tomar decisiones podrían cambiar de vez en cuando.

Incluso aun cuando esté claro que debe tomar decisiones por Martina, pregúntele qué quiere si ella puede comunicarse. Si ella no puede decir lo que quiere, trate de averiguar lo que ella hubiese querido. Considere las decisiones, acciones y declaraciones hechas en el pasado. Pregúntele a las personas que se preocupan por Martina lo que ellos creen que ella hubiese querido. Tome las decisiones que crea que Martina habría querido, a menos que eso le haga daño. Ponga el bienestar de ella por encima del ahorro de dinero para otras personas

que puedan heredar su dinero y bienes. Asegúrese de que ella está a salvo y cómoda, y de que se satisfagan sus necesidades.

- **Evite los conflictos de intereses.** Un conflicto de interés ocurre si usted toma una decisión acerca de la propiedad de Martina que puede beneficiar a otra persona a costa de Martina. Como fiduciario, tiene el estricto deber de evitar los conflictos de intereses, o incluso la apariencia de un conflicto de interés.
- **No pida prestado, ni preste, ni dé el dinero de Martina a nadie ni a usted mismo.** Incluso si el poder legal o la ley estatal permite claramente regalos para usted o para otros, sea muy cuidadoso para evitar conflictos de intereses. Asegúrese de que los regalos no aumenten ni compliquen los impuestos de Martina o cambien sus planes de regalar sus bienes cuando muera. Cualquier regalo o préstamo debe estar en línea con lo que Martina hubiese querido. Por ejemplo, si Martina regalaba dinero cada año a una organización benéfica, el poder legal podrá permitirle a usted continuar haciéndolo.
- **Evite cambiar los planes de Martina para regalar su dinero o bienes cuando ella muera.** Puede haber situaciones excepcionales en las que el cambio de planes de Martina sería en su mejor interés. Pero usted debe conseguir asesoramiento legal para asegurarse de que el poder legal o la ley estatal lo permiten.
- **No se pague por el tiempo que se dedica a actuar como agente de Martina, a menos que el poder legal o la ley estatal lo permita.** Si se le permite pagarse, tiene que demostrar que sus cargos son razonables. Documente cuidadosamente la cantidad de tiempo que dedica y lo que hace.

Deber 2 | Administrar cuidadosamente el dinero y las propiedades de Martina

Como agente de Martina, podría pagar cuentas, supervisar cuentas bancarias y pagar por las cosas que ella necesita.



Evite los posibles conflictos de intereses

A veces la gente tiene buenas intenciones, pero hace cosas que no debería. Como ahora es fiduciario, debe evitar los conflictos de intereses. Estos son algunos ejemplos de posibles conflictos de intereses:

¿De quién es el automóvil?

Usted utilizó el dinero de Martina para comprar un automóvil. Lo utiliza para llevarla a las citas, pero la mayor parte del tiempo lo conduce para sus propias necesidades. Esto puede ser un conflicto de interés.

¿Debería hacer negocios con la familia?

Martina necesita reparaciones en su apartamento. Usted contrata a su propio hijo y le paga con el dinero de Martina. Esto puede ser un conflicto de interés, a pesar de que se necesitaba el trabajo. Parece que usted ha puesto su interés personal en el beneficio de su hijo en conflicto con los intereses de Martina.

También podría hacer inversiones, pagar impuestos, cobrar el alquiler o deudas pendientes de pago, obtener un seguro si es necesario y hacer otras cosas escritas en el poder legal.

Usted tiene el deber de administrar el dinero y los bienes de Martina con mucho cuidado. Utilice el buen juicio y el sentido común. Como fiduciario, ¡debe ser aún más cuidadoso con el dinero de Martina que lo que podría ser con el suyo propio!

Siga estos consejos que le ayudarán a tomar decisiones cuidadosas:

- **Haga una lista del dinero, los bienes y las deudas de Martina.** Para tomar decisiones cuidadosas, necesita saber lo que Martina posee y debe. Su lista podría incluir:
 - Cuentas corrientes y de ahorros;
 - Dinero en efectivo;
 - Pensión, jubilación, anualidad, renta, beneficio público u otros ingresos;
 - Bienes raíces;
 - Automóviles y otros vehículos;
 - Pólizas de seguros;
 - Fideicomisos en los que Martina es beneficiaria;
 - Acciones y bonos;
 - Joyas, muebles y cualquier otro objeto de valor, y
 - Facturas de tarjetas de crédito pendientes de pago y otros préstamos pendientes.
- **Proteja los bienes de Martina.** Guarde el dinero y bienes de manera segura. Es posible que tenga que poner los objetos de valor en cajas de seguridad, cambiar las cerraduras de las propiedades y cerciorarse de que la casa u otros bienes están asegurados. Asegúrese de que las cuentas bancarias ganen intereses si es posible y que tengan cargos bajos o que no los tengan. Revise los estados de cuenta bancarios y otros estados de cuenta con prontitud. Si Martina posee propiedades, manténgalas en buen estado.
- **Invierta con cuidado.** Si usted está tomando decisiones de inversión por Martina, hable con un profesional financiero. La Comisión de Bolsa y Valores (SEC, por sus siglas en inglés) ofrece consejos sobre la elección de un profesional financiero www.sec.gov/investor/alerts/ib_top_tips.pdf (sitio en inglés). Discuta las opciones y las metas de inversión con base en las necesidades y los valores de Martina.

- **Pague sus facturas e impuestos a tiempo.**
- **Cancele las pólizas de seguro que Martina no necesita.**
- **Cobre las deudas.** Averigüe si alguien le debe dinero a Martina y trate de cobrarlo.
- **Tome medidas para que le acepten el poder legal.** A veces los bancos u otras empresas no harán lo que usted, en calidad de agente de Martina, quiere que hagan. Un banco puede negarse a aceptar el poder legal y querer que Martina firme su propio formulario. Esto es un problema si Martina perdió la capacidad de actuar por sí misma. Tan pronto como necesite actuar como agente de Martina, póngase en contacto con cualquier empresa (como bancos) o persona con la que ella trate y dele copias del poder legal. Nunca entregue el documento original. Usted puede obtener copias certificadas del documento original. Si alguien no acepta su autoridad como agente, hable con un supervisor en el banco. Si todavía no aceptan, hable con un abogado. La ley estatal puede exigir que la empresa o la persona acepte el poder legal.

¿Puede Martina obtener beneficios?

Averigüe si Martina es elegible para beneficios financieros o de cuidado de la salud de su empleador o del gobierno. Estos beneficios podrían incluir pensiones, discapacidad, Seguro Social, Medicare, Medicaid, beneficios de veteranos, asistencia de vivienda o cupones de alimentos (ahora conocidos como el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria o SNAP). Use la herramienta del *National Council on Aging* para encontrar beneficios en www.BenefitsCheckUp.org (sitio en inglés)

Ayúdele a solicitar esos beneficios. La agencia local que provee servicios a las personas mayores (conocida en inglés como el *Area Agency on Aging*) donde vive Martina puede ayudarle a encontrar información. Encuentre esta agencia local a través del localizador de servicios *Eldercare* en www.eldercare.gov (sitio en inglés). Asistencia en español está disponible a través del teléfono 1-800-677-1116.

Medicaid es complicado

Obtenga asesoría legal y tenga mucho cuidado con las decisiones que puedan afectar la elegibilidad de Martina para Medicaid. El programa Medicaid ofrece asistencia médica y atención a largo plazo para las personas de bajos ingresos. Puede tener otro nombre en su estado. Para encontrar su agencia estatal de Medicaid, visite: es.benefits.gov/benefits/browse-by-category/category/MED.

Deber 3 | Mantener de manera separada el dinero y los bienes de Martina

Nunca mezcle el dinero o los bienes de Martina con los suyos o los de otra persona. Mezclar el dinero o los bienes hace que sea poco claro de quién es cada cosa. Los registros confusos pueden meterlo en problemas con la familia de Martina y también con las agencias gubernamentales, tales como los servicios de protección de adultos y la policía o el sheriff.

Siga estas pautas:

- **Separados quiere decir aparte.** Nunca deposite el dinero o los bienes de Martina en su propia cuenta bancaria o de inversión, ni en las de otras personas.
- **Evite las cuentas conjuntas.** Si Martina ya tiene el dinero o los bienes en una cuenta conjunta con usted o con otra persona, consiga asesoría legal antes de hacer cualquier cambio.
- **Mantenga a Martina como titular sobre su propio dinero y bienes.** Esto es para que otras personas puedan ver de inmediato que el dinero y los bienes son de Martina y no suyos.
- **Sepa cómo firmar como agente.** Firme todos los cheques y otros documentos relacionados con el dinero o los bienes de Martina para demostrar que usted es el agente de Martina. Por ejemplo, usted podría firmar como *"Juan Tal, como agente de Martina Roe"*. Nunca firme simplemente *"Martina Roe"*. Puede que la institución financiera u otro negocio le pida que firme el documento usando el término en inglés. En este caso debe firmar como *"Jual Tal, as agent for Martina Roe."*
- **Pague los gastos de Martina de los fondos de ella, no de los suyos.** Si gasta de su propio dinero y luego se reembolsa usted mismo usando el dinero de Martina, esto hace que sea difícil mantener un buen registro. Si usted realmente necesita usar su dinero, guarde los recibos de los gastos y mantenga un buen historial de por qué, qué y cuándo se reembolsó.

Deber 4 | Mantener buenos registros

Usted debe mantener un registro correcto y completo del dinero y los bienes de Martina. El poder legal o la ley estatal puede decir que alguien más puede revisar sus registros para investigarlo. A menos que el poder legal o la ley estatal diga que

usted no puede compartir sus registros, es posible que desee permitir que otro familiar o amigo de Martina los vea como medida de precaución.

Mantenga un buen registro:

- **Mantenga una lista detallada de todo lo que recibe o gasta.** Los registros deben incluir la cantidad de cheques emitidos o depositados, las fechas, los motivos, los nombres de las personas o las empresas involucradas y otros datos importantes.
- **Guarde los recibos y notas, incluso de los gastos pequeños.** Por ejemplo, escriba “\$50, tiendas de comestibles, Supermercado ABC, 2 de mayo” en sus registros poco después de gastar el dinero.
- **Evite pagar en efectivo.** Trate de no pagar los gastos de Martina con dinero en efectivo. Tampoco trate de usar la tarjeta de cajero automático de ella para retirar dinero en efectivo. Si usted necesita utilizar dinero en efectivo, asegúrese de guardar los recibos.
- **¿Y la paga?** El poder legal o la ley estatal puede decir que se le puede pagar por actuar como agente. Si le pagan por esta función, asegúrese de cobrar una cantidad razonable. Depende de usted mantener registros detallados y continuos sobre los trabajos realizados, cuánto tiempo le tomó hacerlos, cuándo los hizo y por qué los hizo.

Otras cosas que debe saber

¿Qué pasa si hay otros fiduciarios?

Coagentes

Martina pudo haber nombrado uno o varios coagentes para que actúen con usted. El documento del poder legal o la ley estatal debe decir si usted y los coagentes pueden tomar decisiones por sí mismos o deben estar de acuerdo en las decisiones, ya sea por unanimidad o por mayoría.

De cualquier manera, usted debe coordinar con los coagentes y compartir la información sobre las decisiones. Aun si usted y un coagente no tienen que estar de acuerdo en todas las decisiones, usted no puede permitir que un coagente haga algo que perjudique a Martina. Usted sigue siendo responsable de ella y debe actuar en su mejor interés.

Agentes sucesores

Puede que Martina haya nombrado a un agente sucesor para que actúe por ella, si usted no puede ser el agente. Un agente sucesor no tiene autoridad, si usted todavía está dispuesto y en capacidad de actuar como agente de Martina.

Otros tipos de fiduciarios

Otros fiduciarios pueden tener autoridad para tomar decisiones por Martina. Por ejemplo, ella puede tener un guardián de propiedades, un representante de beneficiario que se encarga de los beneficios del Seguro Social o de un fiduciario del VA que maneja los beneficios de veteranos. Es importante trabajar con estos otros fiduciarios y mantenerlos informados.

Beneficios gubernamentales requieren fiduciarios especiales

Como agente, usted no puede administrar los beneficios del gobierno de Martina como el Seguro Social o de Veteranos a menos que obtenga una designación separada con la agencia gubernamental como, por ejemplo, un representante de beneficiario o fiduciario del VA. Para obtener más información, póngase en contacto con la agencia gubernamental.

¿Cómo puede evitar problemas con la familia o los amigos?

Puede que los familiares y amigos no estén de acuerdo con sus decisiones sobre el dinero y los bienes de Martina. Para ayudar a reducir cualquier fricción, siga los cuatro deberes descritos anteriormente y las pautas que le hemos dado.

Compartir información puede ayudar. Por ejemplo, es posible que desee compartir detalles de la contabilidad o resúmenes de la forma en que usted ha gastado el dinero de Martina, a menos que Martina haya dicho que no debe hacerlo. Por lo general es más fácil lidiar con preguntas sobre una decisión en el momento que tener que enfrentarla con sospecha e ira que pueden acumularse por un largo tiempo. Al fin, usted tiene que tomar las decisiones definitivas.

Algunos familiares o amigos pueden ser tan difíciles que a veces es mejor no compartir información con ellos. Utilice su mejor juicio.

Si los familiares o amigos no están de acuerdo con sus decisiones, trate de conseguir a alguien que le ayude a mediar la situación: por ejemplo, un consejero familiar o mediador. Vea *A dónde acudir en busca de ayuda* en la página 26 de esta guía.

¿Qué debe saber acerca de trabajar con profesionales?

En la gestión de los asuntos de Martina, es posible que necesite la ayuda de profesionales, como abogados, corredores, asesores financieros, contadores, agentes de bienes raíces, tasadores, psicólogos, trabajadores sociales, médicos, enfermeras o los encargados de manejar su cuidado de salud. Usted puede

pagarles con el dinero de Martina. Si usted necesita ayuda de profesionales, recuerde estos consejos:

- **Verifique las cualificaciones de los profesionales.** Muchos profesionales deben estar autorizados o registrados por una agencia gubernamental. Compruebe los credenciales con la agencia gubernamental. Asegúrese de que la licencia o el registro es actual y que el profesional tiene buena reputación. Revise el historial de quejas de la persona.
- **Entreviste a los profesionales a fondo y haga preguntas.**
- **Revise los contratos antes de firmar.** Antes de contratar a cualquier profesional, obtenga una propuesta de plan de trabajo y los costos esperados.
- **Tome sus propias decisiones con base en hechos y asesoramiento.** Escuche sus consejos, pero recuerde que usted es quien toma las decisiones.

Cuidado con la explotación financiera

Familiares, amigos, vecinos, cuidadores, fiduciarios, empresarios y otros pueden tratar de aprovecharse de Martina. Pueden tomar su dinero sin permiso, no devolver el dinero que deben, cobrarle demasiado por servicios o simplemente no hacer las cosas que se les ha pagado por hacer. Estos pueden ser ejemplos de explotación financiera o abuso financiero. Como agente de Martina, debe ayudar a protegerla. Usted debe conocer las señales de la explotación financiera por cinco razones importantes:

1. Martina puede todavía controlar algunos de sus fondos y podría ser explotada;
2. Aunque Martina no controle ninguno de sus fondos, todavía puede ser explotada;
3. Martina pudo haber sido explotada ya, y usted todavía puede hacer algo al respecto;
4. La gente puede tratar de aprovecharse de usted como agente de Martina, y
5. Conocer esto le ayudará a evitar hacer cosas que no debe hacer, protegiéndolo de acusaciones de que usted ha explotado a Martina.

Busque estas señales comunes de explotación financiera

- **Cree que falta algo de dinero o bienes.**
- **Martina dice que falta parte del dinero o de los bienes.**
- **Usted nota cambios repentinos en los gastos o los ahorros de Martina.**
Por ejemplo, ella:
 - Saca mucho dinero del banco sin explicación alguna;
 - Trata de enviar grandes cantidades de dinero;
 - Utiliza mucho los cajeros automáticos;

- No puede pagar las facturas que por lo general pagaba;
 - Compra cosas o servicios que no parecen necesarios;
 - Pone nombres en cuentas de bancos u otras cuentas que usted no reconoce o que ella no está dispuesta o no puede explicar;
 - No recibe estados de cuenta bancarios ni facturas;
 - Hace regalos nuevos o inusuales a familiares u otras personas que se hacen pasar por “nuevos mejores amigos”;
 - Cambia a los beneficiarios de un testamento, seguros de vida o fondos de jubilación; o
 - Tiene un cuidador, amigo o pariente que de pronto comienza a manejar su dinero.
- **Martina dice que tiene miedo o parece tener miedo de un familiar, cuidador o amigo.**
 - **Un familiar, cuidador, amigo u otra persona evita que Martina reciba visitas o llamadas telefónicas, no la deja hablar por sí misma o parece estar controlando sus decisiones.**

¿Qué puede hacer si Martina ha sido explotada?

- Llame al número de emergencia 911 si Martina está en peligro inmediato.
- Llame a los servicios de protección para adultos local, a la policía o al sheriff. Usted puede ser obligado por la ley a hacerlo.
- Alerta al banco o a la compañía de tarjeta de crédito de Martina.
- Llame a la fiscalía local o al fiscal general del Estado.
- Llame al programa del ombudsman del cuidado a largo plazo o la unidad de control del fraude de Medicaid del estado si Martina se encuentra en un hogar de ancianos (nursing home) o de asistencia con la vida diaria (assisted living).
- Considere la posibilidad de hablar con un abogado acerca de cómo proteger a Martina de más explotación o lograr la devolución del dinero o los bienes que fueron tomados.
- Cada agencia o profesional tiene un papel diferente, por lo que puede que tenga que llamar a más de uno. Para obtener más información, consulte *A dónde acudir en busca de ayuda* en la página 26 de esta guía.

Tenga cuidado con las estafas a los consumidores

Como agente de Martina, usted debe estar alerta para proteger el dinero de ella de las estafas al consumidor, así como de la explotación financiera. Los delincuentes y los estafadores tienen muchos fraudes y los cambian todo el tiempo. A menudo buscan personas que no sospechan y que tienen acceso a dinero. Aprenda a detectar estafas en contra de Martina, y en contra de usted como su agente.

¿Cómo puede proteger a Martina de las estafas?

Las estafas suceden por teléfono, correo, correo electrónico o a través de Internet. Pueden ocurrir en persona, en casa o en una empresa. Estos son algunos consejos:

- **Ayude a Martina a poner su número en el Registro Nacional No Llame** (National Do Not Call Registry). Visite www.ftc.gov/es/faq/consumer-protection/inscribir-un-n%C3%BAmero-en-el-registro-nacional-no-llame o llame al 1-888-382-1222.
- **No comparta números ni contraseñas para las cuentas, tarjetas de crédito o Seguro Social de Martina**, a menos que sepa con quién está tratando y por qué necesitan la información.
- **Después de escuchar un argumento de venta, tome tiempo para comparar precios.** Pida información por escrito y léala cuidadosamente.
- **¿Demasiado bueno para ser verdad?** Pregúntese por qué alguien está tratando con insistencia en hacerle un “buen negocio”. Si suena demasiado bueno para ser verdad, probablemente lo es.
- **Tenga cuidado con las ofertas que sólo son “buenas hoy” y que lo presionan a que actúe rápidamente.** Sospeche si no le dan tiempo suficiente para leer un contrato, o pida consejo legal antes de firmar. También tenga cuidado si le dicen que tiene que pagar al vendedor de forma rápida, por ejemplo, mediante el envío electrónico de dinero o enviarlo por correo.

- **Nunca pague por adelantado por un premio prometido.** Sospeche de una estafa si lo obligan a pagar cargos o impuestos para recibir un premio o cualquier otra ganancia financiera.
- **Esté atento a las señales de que Martina ya ha sido estafada.** Por ejemplo, ¿Recibe ella una gran cantidad de correspondencia o correos electrónicos para sorteos? ¿Ha pagado ella a personas que usted no conoce, sobre todo en otros estados o países? ¿Ha sacado ella mucho dinero del banco mientras estaba con alguien que conoció recientemente? ¿Tiene ella dificultades para explicar cómo gastó ese dinero? ¿De repente ella no puede pagar la comida, la medicina o los servicios públicos?

¿Qué puede hacer si Martina ha sido estafada?

Si sospecha de fraude, pida ayuda. Contacte a una agencia estatal, federal o local, dependiendo del tipo de estafa. También es posible que tenga que hablar con un abogado.

Las agencias locales a llamar son los servicios de protección para adultos, el programa del ombudsman de cuidado a largo plazo, la policía o el sheriff y el Better Business Bureau local.

Las agencias estatales a llamar son la oficina del fiscal general u otro organismo que se ocupe de la protección del consumidor.

Llame a una agencia federal, si los estafadores están en otros estados o países. Las agencias federales son la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB), el FBI, la Comisión Federal de Comercio (FTC) o el Servicio de Inspección Postal de EE.UU.

Cada una de estas agencias y profesionales tiene un papel diferente por lo que puede que tenga que llamar a más de uno.

Para obtener más información, consulte *A dónde acudir en busca de ayuda* en la página 26 de esta guía.

Estafas comunes al consumidor	
Pariente necesitado	Alguien que se hace pasar por un familiar o amigo lo llama o envía correos electrónicos para decir que están en problemas y necesitan que usted le envíe dinero de inmediato.
Solicitudes de caridad	Usted recibe una llamada o una carta de alguien que pide dinero para una caridad falsa- ya sea que la caridad no exista o que la caridad no lo llame o le escriba.
Loterías y rifas	Usted recibe una llamada o un correo electrónico de que tiene la oportunidad de ganar mucho dinero a través de sorteos o loterías en otro país. La persona que llama ofrece consejos sobre cómo ganar si usted paga una cuota o compra algo. O la persona que llama o envía el correo electrónico le dice que ya ha ganado y usted debe dar su información de la cuenta bancaria o pagar una cuota para acceder a sus ganancias.
Mejora a la vivienda	Los estafadores toman dinero para reparaciones y luego nunca regresan para hacer el trabajo o hacen un mal trabajo. A veces rompen algo para crear más trabajo o dicen que las cosas necesitan arreglos cuando en realidad no lo necesitan.
Almuerzo gratuito	Los estafadores lo invitan a un almuerzo y un seminario gratis, y luego lo presionan para darle información sobre su dinero, y para que invierta el dinero con ellos. Le ofrecen "consejos" o "ganancias garantizadas".
Viaje gratuito	Los estafadores le dicen que ha ganado un viaje gratis, pero piden un número de tarjeta de crédito o dinero en efectivo por adelantado para mantener la reservación del viaje.
Dinero del gobierno	Usted recibe una llamada o una carta que parece ser de una agencia gubernamental. Los estafadores dicen que si se les da un número de tarjeta de crédito o les envía un giro postal, usted puede solicitar la ayuda del gobierno para vivienda, reparaciones del hogar, servicios públicos o impuestos.
Planes de medicamentos	Los estafadores fingen ser parte de planes medicamentos recetados de Medicare y tratan de vender tarjetas de descuento de medicamentos de Medicare que no son válidas. Las empresas con planes de medicamentos de Medicare no están autorizadas a enviar correo, mensajes de correo electrónico o hacer llamadas telefónicas que no son solicitadas.

Robo de identidad	Los estafadores roban información personal –como el nombre, la fecha de nacimiento, el número de Seguro Social, el número de cuenta y el apellido de soltera de la madre– y utilizan la información para abrir tarjetas de crédito o conseguir una hipoteca en nombre de otra persona.
Correo "oficial" falso	Los estafadores envían cartas o correos electrónicos que parecen provenir de una empresa, agencia o banco legítimo para tratar de obtener su información personal o número de cuenta bancaria.

A dónde acudir en busca de ayuda

Agencias locales y estatales

Servicios de protección para adultos

Encuentre las agencias estatales o locales que reciben e investigan denuncias de sospecha de abuso, negligencia o explotación de ancianos o adultos comunicándose con el localizador nacional de servicios para personas mayores Eldercare Locator.

1-800-677-1116

www.eldercare.gov (sitio en inglés)

Agencia local de servicios para las personas mayores/Centro de recursos para personas mayores y con discapacidades

Conocidas en inglés como el Area Agency on Aging y Aging o el Aging and Disability Resource Center. Encuentre estas agencias locales que le pueden dar información acerca de los servicios para la vejez y la discapacidad, y si hay algún grupo de apoyo para fiduciarios o cuidadores comunicándose con el localizador nacional de servicios para personas mayores Eldercare Locator.

1-800-677-1116

www.eldercare.gov (sitio en inglés)

Fiscalía General

Encuentre una lista de fiscales generales estatales en el sitio web de la Asociación Nacional de Fiscales Generales (National Association of Attorneys General). Los fiscales generales pueden tomar medidas contra el fraude al consumidor.

www.naag.org (sitio en inglés)

Better Business Bureau

Encuentre una oficina estatal o local en el sitio web de Better Business Bureau nacional. BBB puede ayudar a los consumidores con las quejas contra las empresas.

www.bbb.org (sitio en inglés)

Programa del ombudsman o defensor del consumidor del cuidado a largo plazo

Encuentre a los ombudsman o defensores locales y estatales para los residentes de facilidades de cuidado a largo plazo comunicándose con el localizador nacional de servicios para personas mayores Eldercare Locator.

1-800-677-1116

www.eldercare.gov (sitio en inglés)

Mediadores

Encuentre una lista de mediadores locales en el sitio web de la Asociación Nacional para la Resolución de Conflictos (Association for Conflict Resolution). La mediación puede ayudar a resolver conflictos y a veces puede ser una alternativa a la acción legal.

www.acrnet.org (sitio en inglés)

Asistencia médica/Medicaid

Encuentre una lista de las agencias estatales que proveen asistencia médica/Medicaid en el sitio web Benefits.gov

<http://es.benefits.gov/benefits/browse-by-category/category/MED>

Unidad de control del fraude de Medicaid

Encuentre una lista de unidades estatales en el sitio web de la Asociación Nacional de Unidades de Control del Fraude de Medicaid (National Association of Medicaid Fraud Control Units). Estas unidades investigan y enjuician los abusos y el fraude por parte de los proveedores de atención en salud.

www.namfcu.net (sitio en inglés)

Policía o el sheriff

Encuentre una agencia para la aplicación de la ley consultando el directorio o guía de teléfono local.

Agencias federales

Numerosas agencias federales juegan un papel importante en la lucha contra el fraude y el abuso y en la educación de los consumidores. Póngase en contacto con ellas para obtener más información.

Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB)

1-855-411-CFPB

www.consumerfinance.gov/es

Registro Nacional No Llame

1-888-382-1222

www.ftc.gov/es/faq/consumer-protection/inscribir-un-n%C3%BAmero-en-el-registro-nacional-no-llame

Federal Bureau of Investigation (FBI)

www.fbi.gov/scams-safety (disponible en español al seleccionar el idioma)

Comisión Federal de Comercio (FTC)

1-877-FTC-HELP (382-4357)

www.consumer.ftc.gov (sitio en inglés)

Financial Fraud Enforcement Task Force

www.stopfraud.gov (sitio en inglés)

Servicio de Inspección Postal

1-877-876-2455

www.postalinspectors.uspis.gov (sitio en inglés)

Administración del Seguro Social

1-800-772-1213

www.socialsecurity.gov/espanol/10976.pdf

Departamento de Asuntos de los Veteranos (VA)

1-888-407-0144

www.benefits.va.gov/fiduciary (sitio en inglés)

Para obtener ayuda legal

Servicios legales gratuitos para personas mayores de 60 años.

Encuentre programas locales que proporcionan ayuda legal gratuita a las personas mayores de 60 años comunicándose con el localizador nacional de servicios para personas mayores Eldercare Locator.

1-800-677-1116

www.eldercare.gov (sitio en inglés)

Servicios legales gratuitos para personas de bajos ingresos.

Encuentre programas locales que proporcionan ayuda legal gratuita a personas de bajos

recursos en el sitio web de la Corporación de Servicios Legales (Legal Services Corporation).

www.lsc.gov/encuentre-ayuda-legal

Abogados con honorarios

Esta es una página web patrocinada por la Asociación de Abogados de los Estados Unidos (American Bar Association). Proporciona información sobre cómo encontrar un abogado en cada estado. También cuenta con información sobre los recursos legales disponibles en cada estado, cómo comprobar si un abogado tiene licencia y qué hacer si tiene problemas con un abogado.

www.findlegalhelp.org (localizador disponible en español)

Para obtener ayuda de un contador

Contadores

Encuentre un contador público certificado local en el sitio web del Instituto Americano de Contadores Públicos (American Institute of CPAs).

www.aicpa.org/ForThePublic/FindACPA/Pages/FindACPA.aspx (sitio en inglés)



consumerfinance.gov/es



Consumer Financial Protection Bureau
1700 G Street NW
Washington DC 20552



855-411-CFPB (2372)
TTY/TDD 855-729-CFPB (2372)



info@consumerfinance.gov